



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 05 ENE 2018

Sentencia número 000 00 178

**Acción de Protección al Consumidor No. 17-297647**

**Demandante: ÁNGELA MARÍA GARCÉS**

**Demandado: VISION 24/7 S.A.S**

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda y, de esa manera, concluida como está la etapa escrita de este proceso verbal sumario, en los términos del artículo 625 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), corresponde a partir de ahora dar aplicación íntegra a la referida Ley procesal.

Así las cosas, procede la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales a proferir sentencia escrita, teniendo en cuenta que en el presente asunto se cumplen todos los presupuestos contenidos en el inciso 2º del párrafo 3º del artículo 390 del referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

## I. ANTECEDENTES

### 1. Hechos

- 1.1. Que el día 10 de abril de 2017, el demandante recibió una llamada de parte de la accionada, quien ofreció servicio Master Card con tarjeta VISION 24/7.
- 1.2. Que el día 11 de abril de 2017, la demandante solicitó la cancelación del servicio, no obstante, el día 18 de abril recibió un paquete con la membresía que se suponía se había cancelado.
- 1.3. Que el día 15 de mayo de 2017, la demandante canceló la suma de \$725.722 de una compra realizada por una cuota en la tarjeta de crédito.
- 1.4. Que el día 5 de mayo, la demandante recibió un correo electrónico con una factura por un valor de \$711.951 con un margen de 36 cuotas para pagar el valor total, cuotas que nunca se solicitaron.
- 1.5. Que la parte actora elevó reclamación directa ante el demandado.
- 1.6. Que la parte demandada generó respuesta de manera negativa frente a sus solicitudes.

### 2. Pretensiones

El extremo activo solicita se cancele el contrato con la demandada, esto debido a que ya el monto solicitado fue cancelado con la tarjeta éxito Master Card.

### 3. Trámite de la acción

El día 15 de agosto de 2017 mediante Auto No. 72404 (fol. 9), esta Dependencia admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011, providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado (fls. 10 y 11), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

000 00 1 7 8

SENTENCIA NÚMERO \_\_\_\_\_ DE 2018

HOJA No.   2  

Es preciso advertir que dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado guardó silencio.

#### 4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos obrantes a folios 3 a 7 del expediente.

A estos se les concederá el valor probatorio que corresponda bajo las previsiones de los artículos 244, 245, 246 y 262 del Código General del Proceso.

- **Pruebas allegadas por la parte demandada:**

La parte demandada no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que dentro del término concedido para dar contestación a la demanda guardó silencio.

## II. CONSIDERACIONES

Habiéndose agotado las etapas procesales de rigor y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta que el párrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, en los siguientes términos:

*“Párrafo tercero. Los procesos que versen sobre **violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales**, con excepción de las acciones populares y de grupo, se tramitarán por el proceso verbal o por el verbal sumario, según la cuantía, cualquiera que sea la autoridad jurisdiccional que conozca de ellos.*

*Cuando se trate de procesos **verbales sumarios**, el juez podrá dictar sentencia escrita vencido el término de traslado de la demanda y sin necesidad de convocar a la audiencia de que trata el artículo 392, si las pruebas aportadas con la demanda y su contestación fueren suficientes para resolver de fondo el litigio y no hubiese más pruebas por decretar y practicar.” (Negritas fuera de texto).”*

Con fundamento en lo preceptuado por la norma citada en precedencia, considera el Despacho que en el caso objeto de análisis no resulta necesario decretar pruebas adicionales, habida cuenta que con los elementos de juicio existentes es suficiente para resolver la controversia planteada.

Así las cosas, asistiéndole a los compradores el derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto a los productos y servicios que se le ofrecen y habiéndose consagrado la responsabilidad en cabeza de los productores y proveedores por el incumplimiento de tales obligaciones conforme se dispone en los artículos 23<sup>1</sup> y siguientes del Estatuto de Protección al Consumidor, no se pretende otra cosa más que garantizar que los consumidores cuenten con los elementos de juicio suficientes que les permitan elegir entre la variedad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado y así, adoptar decisiones de consumo razonables.

<sup>1</sup> Artículo 23. Información mínima y responsabilidad. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano. Párrafo. Salvo aquellas transacciones y productos que estén sujetos a mediciones o calibraciones obligatorias dispuestas por una norma legal o de regulación técnica metrológica, respecto de la suficiencia o cantidad, se consideran admisibles las mermas en relación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.

En el mismo sentido, de cara a la publicidad circulada por el productor o proveedor, será quien funja como anunciante, responsable respecto de las condiciones objetivas y específicas contenidas en la publicidad<sup>2</sup>, quedando del todo prohibida la publicidad engañosa, por lo que el anunciante será responsable de los perjuicios que cause con la inexactitud de lo anunciado.<sup>3</sup>

Todo lo anterior, resulta acorde con las definiciones de calidad e idoneidad que establece el Estatuto de Protección del Consumidor, en los siguientes términos:

*“...Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.”*

*...Idoneidad de un bien o servicio: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado...”*  
(Subrayado fuera de texto)

Y es que centrándonos en los productores y expendedores, como consecuencia de su experiencia en el mercado y de sus conocimientos en el proceso de producción y comercialización, estos suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que venden, mientras que el consumidor, a pesar de ser quien mejor sabe qué es lo que le interesa, no necesariamente tiene a su disposición la información que le permita adoptar la decisión que más le conviene.

De este modo, evaluar la veracidad y suficiencia de la información que determinó la intención de compra en un determinado caso, siempre será un aspecto de suma relevancia a la hora de proteger los derechos de los consumidores en el marco de la acción jurisdiccional de protección al consumidor.

### **1. Presupuestos del Deber de Información**

La obligación de informar, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor<sup>4</sup> adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor, determinado por las condiciones objetivas y específicas anunciadas respecto del mismo. En consecuencia, el bien o servicio deberá ajustarse a las características de uso y funcionamiento anunciadas, so pena de resultar el productor o proveedor, responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

En este orden ideas, a continuación se verificarán los presupuestos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente mediante lo afirmado por la accionante en los hechos de la demanda, lo cual no fue objeto de contradicción por parte de la accionada, los cuales acreditan que la parte actora contrató con el demandado el servicio Master Card con tarjeta VISION 24/7 por un valor de \$725.722.

Lo anterior cobra mayor fuerza, si se tiene en cuenta que la parte demandada dentro del término de traslado de la demanda, no desvirtuó lo confesado por la demandante en el acápite de hechos de la demanda, por lo tanto atendiendo los lineamientos de la ley procesal

2 Artículo 29. Fuerza vinculante. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

3 Artículo 30. Prohibiciones y responsabilidad. Está prohibida la publicidad engañosa. El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados.

4 Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

vigente, se tiene por cierto el hecho antes descrito, lo que da cuenta de esta manera de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa del extremo actor de la acción de la referencia, quien es la contratante del servicio objeto de debate judicial.

- Información entregada sobre el producto o servicio

Sobre el particular, se encuentra acreditado con las manifestaciones de la demandante, al indicar que el día 10 de abril de 2017, recibió una llamada de parte de la accionada, quien ofreció servicio Master Card con tarjeta VISION 24/7, servicio del cual indicó la consumidora no le brindaron una información clara respecto de las condiciones del contrato, por lo que el día 11 de abril de 2017 solicitó la cancelación del servicio, no obstante, el día 18 de abril recibió un paquete con la membresía que se suponía se había cancelado, situación que no fue informada por la demandada, por lo que no se brindó información veraz, clara y oportuna respecto de la condiciones y forma de pago, pues la consumidora indicó que el día 15 de abril de 2015 tuvo que cancelar la suma de \$725.722 de una compra realizada por una cuota a la tarjeta de crédito. De este modo, no cabe duda respecto del incumplimiento de la pasiva de cara a la información dada vía telefónica el día 10 de abril de 2017, situación que derivó en una vulneración de los derechos de la consumidora.

Sobre el caso en concreto se hace menester resaltar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan, es decir, que al momento en que la consumidora adquirió el servicio objeto de litigio lo hizo confiada en la información suministrada respecto de las condiciones, valor y forma de pago, anudado al hecho que la demandada no realizó la cancelación del servicio tal como lo solicitó la consumidora dentro del término legal.

Así las cosas, no encuentra el Despacho motivo alguno para que recaiga sobre la demandante el peso de la insuficiente o inadecuada información por la demandada, lo que resultó de la referida omisión una nueva vulneración a los derechos de la consumidora, en los términos del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 que a su tenor literal dispone: "*...Información mínima y responsabilidad. Los proveedores y productores **deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan** y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información...*"<sup>5</sup>. De este modo, se incumplió la obligación de ceñirse estrictamente al cumplimiento de aquello que ha sido informado. En tal sentido, aspectos como la información completa y veraz de los productos y/o servicios que ofrezcan, so pena de incurrir en violación de lo previsto en el artículo 23 ibídem.

Sin perjuicio de lo anterior, ténganse que en cuenta que por virtud del artículo 9º del Decreto 1499 de 2014, en cuanto a las ventas no tradicionales o a distancia, el vendedor deberá suministrar con anterioridad a la aceptación de la oferta, información referente al producto ofrecido y características esenciales del mismo, el precio, información suficiente acerca de las condiciones y modalidades en ejercicio del derecho al retracto y reversión del pago, los cuales dentro del material probatorio que obra en el sumario no fueron señalados ni informados a la demandante, por lo que en el presente caso objeto de análisis se evidencia una vulneración de la norma en comento, en concordancia con lo establecido en el Estatuto del Consumidor, dando lugar a la radicación de la presente demanda por parte del extremo actor.

<sup>5</sup> Negrilla fuera de texto.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que conforme lo dispuesto en el artículo 97 C.G.P., la no contestación de la demanda, como ocurrió en el presente caso, hará presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda, que para el presente caso son: 1) la falta de información en la llamada telefónica respecto de las condiciones, valor y forma de pago del servicio objeto de Litis, 2) el valor que cancelado por la demandante con ocasión a la contratación del servicio objeto de litigio, 3) la reclamación directa presentada ante la pasiva y 4) la omisión en el cumplimiento de la cancelación del contrato.

Ahora bien, vale la pena señalar que en uso de lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, al adoptar la decisión definitiva, la Superintendencia de Industria y Comercio resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar infra, extra y ultrapetita; por lo que, en el caso objeto de estudio, teniendo en cuenta que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, a la luz de lo dispuesto en el artículo 16 y el parágrafo del artículo 24 del Estatuto del Consumidor, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que ante el incumplimiento del deber de información, se declare terminado el contrato suscrito entre las partes, respecto de los cuales surgieron las inconformidades de la contratación del servicio objeto de litigio.

Para el efectivo cumplimiento de la orden, corresponderá a la parte actora entregar el bien (paquete- membresía), objeto de litigio a la demandada.

En mérito de lo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales conferidas por la Ley 1480 de 2011 y el artículo 24 del Código General del Proceso, administrando justicia en nombre de la República de Colombia,

#### RESUELVE

**PRIMERO:** Declarar que la sociedad **VISION 24/7 S.A.S** identificada con NIT. 901.012.891-6 vulneró los derechos de la consumidora, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** En consecuencia, se declara terminado el contrato suscrito entre las partes, respecto de los cuales surgieron las inconformidades del servicio objeto de litigio y se ordena a la sociedad **VISION 24/7 S.A.S** identificada con NIT. 901.012.891-6 que ante el incumplimiento al deber de información, a favor de la señora **ÁNGELA MARÍA GARCÉS**, identificada con cédula de ciudadanía No.43.026.225, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo, expida los documentos que acrediten la terminación del contrato en cuestión, efectúe la devolución de cualquier otro documento del que se deriven obligaciones para la accionante y expida el correspondiente paz y salvo.

**PARÁGRAFO:** Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá devolver el bien objeto de litigio en las instalaciones del accionado, momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado. En caso de generarse costos por concepto de transporte y traslado, estos deberán ser asumidos por el extremo pasivo.

**TERCERO:** El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente.

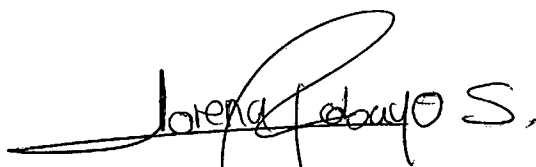
SENTENCIA NÚMERO 000 00 1 7 8 DE 2018HOJA No. 6

**CUARTO:** El retraso en el cumplimiento de la orden causará una multa a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, por el equivalente a una séptima parte del valor del salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo, de conformidad con lo dispuesto literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**QUINTO:** En caso de persistir el incumplimiento de la orden que se imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre temporal del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**SEXTO:** Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

**NOTIFÍQUESE**

  
SORANYI LORENA ROBAYO SALCEDO <sup>6</sup>



<sup>6</sup> Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 14371 del 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del parágrafo 1° del artículo 24 del CGP.